

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE RESERVATION D'HEBERGEMENTS, ET VENTE DE PRESTATIONS TOURISTIQUES

### Art.1 – PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les relations entre **VAL DE LOIRE TOURISME SAS** agence de voyages et de réservation d'hébergements et de ventes de séjours touristiques adhérente au syndicat national des Entrepreneurs du Voyage et au réseau national ADN.

Ces Conditions Générales de Vente s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute réservation effectuée à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2018. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de conditions de vente proposées par **VAL DE LOIRE TOURISME SAS**. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et en avoir accepté les termes en signant la réservation proposée par **VAL DE LOIRE TOURISME SAS** et qui forme, avec les Conditions Générales de Vente prévues aux articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme et les présentes Conditions Générales de Vente, le Contrat, tel que ce terme est défini à l'article 2 ci-après.

### Art.2 – DEFINITIONS

**Vendeur** : désigne **VAL DE LOIRE TOURISME SAS** qui propose à la vente des Prestations touristiques.

Spécialisée dans les meublés de tourisme et dans la conception et la vente de séjours touristiques, elle exerce ses activités dans les cadres légaux et réglementaires suivants :

- ✓ pour les locations d'hébergements hors forfait : article 68 du décret de 1972 modifié par Décret n°2005-1315 du 21 octobre 2005 art. 43 (JORF 23 octobre 2005 en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006).
- ✓ pour les séjours, voyages et tous forfaits touristiques : articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme.

**Client** : désigne la personne qui achète ou réserve une Prestation Touristique, étant entendu que le Client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la Prestation touristique, selon que le Client souhaite bénéficier personnellement de la Prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers.

Le Client ne peut utiliser les Sites du vendeur, valdeloire-tourisme.fr et gites-touraine.com, que s'il est majeur et habilité à signer des contrats qui engagent sa responsabilité. Il sera financièrement responsable de toutes ses utilisations des Sites précités.

**Bénéficiaire ou Participant** : désigne la personne physique qui consomme la Prestation touristique achetée par le Client auprès du Vendeur.

**Location de vacances ou Location Saisonnière ou Gîte ou meublé** : service de voyage constitué de la location d'un immeuble conclue pour une durée maximale et non renouvelable de quatre-vingt-dix jours consécutifs, selon la définition donnée par les articles L211-4 du code du tourisme et 1-1 (2°) de la loi n°70-9 du 2 janvier 1970.

**Chambre d'hôtes** : désigne une chambre meublée assortie de prestations de services dont obligatoirement le petit déjeuner inclus dans le prix du séjour. Le Partenaire doit être présent sur les lieux.

**Partenaire** : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la Prestation Touristique vendue par le Vendeur au Client.

**Contrat** : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le Vendeur, d'une part, et par le Client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une Prestation touristique. Le Contrat est composé des Conditions Générales de Vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des Conditions Générales de Vente applicables au Vendeur et des conditions de réservation propres à la Prestation touristique sélectionnée par le Client.

**Séjour ou séjour packagé** : désigne un forfait touristique au sens des dispositions de l'article L211-2 du code du tourisme.

**Prestation touristique ou Prestation de voyage** : désigne un service de voyage ou un service touristique ou un forfait touristique ou une prestation de voyage liée tels que ces termes sont définis à l'article L211-2 du code du tourisme.

**Activité de pleine nature** : désigne une Prestation touristique ou une Prestation de voyage qui se déroule en milieu naturel.

**Canal de distribution** : désigne le moyen technique par lequel le Vendeur propose au Client de réserver ou d'acheter une Prestation touristique (téléphone, site internet, accueil physique, ...).

**Partie** : désigne le Vendeur ou le Client, selon le sens donné par la phrase où ce terme figure. Au pluriel, ce terme désigne le Vendeur et le Client.

**Site** : désigne le ou les sites internet du Vendeur dont ceux figurant aux adresses : valde Loire-tourisme.fr et gites-touraine.com

### **Art.3 - INFORMATION PREALABLE OU PRECONTRACTUELLE**

#### **3.1 – PORTEE**

Les informations descriptives relatives à la Prestation touristique proposée par le Vendeur et figurant sur le Site ou sur le document remis au Client par le Vendeur constituent l'information préalable ou précontractuelle faite au Client au sens donné par l'article L. 211-8 du code du tourisme. Les éléments de cette information préalable ou précontractuelle dont la liste figure à l'article R211-4 du code du tourisme engagent le Vendeur.

#### **3.2 – MODIFICATIONS**

Le Vendeur se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications à ces éléments de l'information préalable dans la mesure où ces modifications sont apportées au Client par écrit et avant la conclusion du Contrat, dans les conditions prévues par les articles R211-5 et L211-9 du code du tourisme.

#### **3.3 – PRIX**

Le prix de la Prestation touristique, affiché sur le Site ou sur le document d'information préalable et remis par le Vendeur au Client, est celui en vigueur au moment de la consultation par le Client.

Il correspond au prix de la Prestation touristique, toutes taxes comprises (TTC).

Dans certains cas, des frais supplémentaires dont le détail et les conditions d'application figurent dans l'information préalable pourront être perçus par le Vendeur lors de la réservation.

Les modalités de paiement de ce prix figurent également sur le Site ou sur le document d'information préalable.

#### **3.4 – TAXE DE SEJOUR**

La taxe de séjour est due différemment selon les cas :

- **Réservation d'une location de vacances (seule ou en forfait)** : le Vendeur collecte la taxe de séjour applicable sur les différents territoires de sa zone géographique d'intervention au moment du paiement du contrat de location de vacances (gîte, meublé ou chambre d'hôtes). Le détail de cette taxe est mentionné sur le Site ou sur le document d'information préalable remis au Client.
- **Réservation d'un séjour packagé avec hôtel** : le règlement de la taxe de séjour sera effectué par le Client directement auprès de l'établissement hôtelier sauf si le contrat indique que la taxe de séjour est incluse dans le forfait.

#### **3.5 – FRAIS DE SERVICE**

Enfin, des frais de service (ou frais de dossier) peuvent également être perçus par le Vendeur. Le détail et le montant de ces frais sont mentionnés dans l'information préalable et peuvent être différents en fonction du Canal de distribution du Vendeur.

#### **3.6 – PRIX DEFINITIF**

Le prix définitif TTC de la Prestation touristique et incluant tous les frais est indiqué au Client avant la formation définitive du Contrat.

### **Art.4 – RESPONSABILITE DU CLIENT**

Il appartient au Client de vérifier que les informations personnelles qu'il fournit lors de la réservation, lors de l'acte d'achat ou à tout autre moment, sont exactes et complètes.

En cas de réservation en ligne sur le Site, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation dans le délai indiqué, il incombe au Client de contacter le Vendeur sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer le Vendeur le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies au Vendeur.

### **Art.5 – REVISION DU PRIX**

Le prix de la Prestation touristique ne pourra être modifié par le Vendeur après la formation du Contrat, sauf dans les cas limitativement prévus par l'article L211-12 du code du tourisme et au plus tard 21 jours avant le début de la Prestation touristique. A cet égard, les éléments de réservation font figurer les paramètres de la possible révision du prix et de quelle manière la révision du prix peut être calculée en fonction desdits paramètres.

En aucun cas, le Client ne saurait solliciter l'annulation de la réservation en raison de la révision du prix sauf si, par l'effet de cette révision, la hausse du prix était supérieure à 8% par rapport au prix initialement convenu lors de la formation du Contrat.

#### **Art.6 - RESPONSABILITE DU VENDEUR**

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du Bénéficiaire de la Prestation touristique de l'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- Soit imputable au Client ou au Bénéficiaire,
- Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,
- Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
- Lorsque la responsabilité du Vendeur est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le Client ne saurait excéder trois fois le prix total de la Prestation touristique.

#### **Art.7 – PROCESSUS DE RESERVATION AVEC PAIEMENT EN LIGNE**

Pour les locations de vacances et certains séjours « clés en main », le processus de réservation en ligne sur le Site est le suivant :

- Le Client sélectionne sur le site valdeloire-tourisme.fr ou gites-touraine.com la ou les Prestations touristiques de son choix et clique sur le bouton « réserver »
- Un premier écran s'affiche avec demande de précisions sur les éléments de la réservation, sa commande de services supplémentaires et sa souscription volontaire à l'assurance-annulation. Un récapitulatif du montant détaillé du séjour s'affiche. Le Client est invité à valider et à continuer.
- Un deuxième écran s'affiche et le Client est alors invité à compléter une page de données personnelles qu'il valide.
- Un troisième écran s'affiche récapitulant l'ensemble des éléments constitutifs du Contrat, éléments dont la liste est fixée aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme. Il est amené à confirmer avoir pris connaissance 1) du descriptif de l'hébergement et 2) des Conditions Générales de Vente. Puis il est invité à procéder au paiement soit d'un acompte, soit de la totalité du montant du séjour tel qu'indiqué sur le récapitulatif.
- Dès le paiement effectué en ligne, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé qu'après acceptation du paiement par la banque du Client, tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du Contrat.
- Après formation définitive du Contrat, le Vendeur adressera au Client un e-mail de confirmation, récapitulant l'ensemble des termes du Contrat. Le contenu de ces confirmations de réservation est archivé par le Vendeur et constitue un moyen de preuve attestant de l'existence du Contrat. Elles sont considérées comme valant preuve du consentement du Client au contrat de réservation et de sa date.

Pour la billetterie, le processus de réservation en ligne sur le Site est le suivant :

- Le Client sélectionne sur le site valdeloire-tourisme.fr ou gites-touraine.com, les billets de son choix et clique sur le bouton « ajouter au panier ».
- Lorsqu'il a terminé sa sélection, le Client est invité à commander les billets enregistrés dans son panier.
- Un premier écran s'affiche avec un récapitulatif du montant détaillé de la commande. Le Client est invité à valider et à continuer.
- Un deuxième écran s'affiche et le Client est alors invité à compléter une page de données personnelles qu'il valide.
- Un troisième écran s'affiche récapitulant l'ensemble des éléments constitutifs du Contrat, Il est amené à confirmer avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente. Puis il est invité à procéder au paiement.
- Dès le paiement effectué en ligne, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé qu'après acceptation du paiement par la banque du Client, tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate de la commande.
- Après formation définitive de la commande, le Vendeur adressera au Client un e-mail de confirmation accompagné des billets électroniques avec code barre ou d'un « bon d'échange » que le Client doit imprimer lui-même et présenter au Partenaire concerné. Le contenu de ces confirmations est archivé par le Vendeur et constitue un moyen de preuve attestant de l'existence de la vente. Elles sont considérées comme valant preuve du consentement du Client de sa commande et de sa date.

#### **Art.8 – PROCESSUS DE RESERVATION HORS LIGNE**

En cas de réservation hors ligne, le Vendeur adresse au Client un projet de Contrat mentionnant l'ensemble des éléments prévus aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme et incluant les présentes Conditions Générales de Vente.

La réservation ou l'acte d'achat est définitivement formé après réception par le Vendeur et avant la date limite mentionnée sur le projet, d'un exemplaire du Contrat signé par le Client impliquant notamment l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente

(mentionnées sur le Site et disponibles sur simple demande auprès du Vendeur) et du paiement de la partie du prix indiquée au Contrat ainsi qu'il est dit à l'article 10 ci-après.

Dans le cas où le paiement de la partie du prix indiquée au Contrat est effectué par carte bancaire, la réservation est considérée comme ferme et définitive et le Contrat formé lorsque le client communique ses coordonnées bancaires et son cryptogramme, soit par téléphone au Vendeur, soit dans un point de réservation physique du Vendeur. Tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du Contrat.

Les processus de réservation sans paiement en ligne sont les suivants :

Pour la plupart des séjours packagés et les vols en hélicoptère :

- Le Client sélectionne sur le Site valdeloire-tourisme.fr le ou les séjours de son choix et clique sur le bouton « réserver »
- Un premier écran s'affiche avec demande de précisions sur les éléments de la réservation et un récapitulatif du montant détaillé du séjour. Le Client est invité à valider et à continuer.
- Un deuxième écran s'affiche et le Client est alors invité à compléter une page de données personnelles qu'il valide.
- Un troisième écran s'affiche récapitulant l'ensemble des éléments constitutifs du Contrat, éléments dont la liste est fixée aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme. Il est amené à confirmer avoir pris connaissance des conditions générales et générales de vente. Il se voit ensuite proposer une demande de devis qui lui permet de bloquer la période choisie dans l'attente de la confirmation du vendeur.
- Un quatrième écran s'affiche, précisant le numéro de la demande de devis et l'envoi d'un mail simultané à l'adresse indiquée par le Client précisant que la réservation ne deviendra ferme et définitive qu'après confirmation de la disponibilité par le Vendeur.
- Après confirmation par le Vendeur, celui-ci adressera au Client un e-mail récapitulatif de l'ensemble des termes du Contrat et des sommes à payer. Le contenu de ces confirmations de réservation est archivé par le Vendeur et constitue un moyen de preuve attestant de l'existence du Contrat. Elles sont considérées comme valant preuve du consentement du Client au contrat et de sa date.

Pour les séjours « groupes » :

- Le Client sélectionne sur le Site valdeloire-tourisme.fr le ou les séjours de son choix et clique sur le bouton « contacter l'agence pour demander un devis »
- Un écran s'affiche sur lequel le Client est amené à remplir ses coordonnées, les dates souhaitées et le nombre de personnes.
- Après envoi de ce formulaire, le Client sera contacté par le Vendeur pour finaliser le contrat de réservation.

### **Art.9 - ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L221-18 12° du code de la consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation consécutif à l'achat ou à la réservation d'une Prestation touristique proposée par le Vendeur.

### **Art.10 – PAIEMENT**

Sauf en cas de réservation en ligne où le paiement de l'intégralité du prix peut être exigé lors de la réservation, la réservation devient ferme et définitive et le Contrat formé lorsqu'un acompte représentant au minimum 25% du prix total de la Prestation touristique (incluant les frais de dossier et le coût de l'assurance-annulation éventuellement souscrite) est perçu par le Vendeur. Le solde du prix est dû au plus tard 30 jours avant le début de la Prestation touristique.

Les éventuels versements intermédiaires et le solde devront être réglés aux dates indiquées.

Le Client n'ayant pas versé le solde demandé à la date convenue, est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Pour les prises d'option, le paiement peut intervenir par tout moyen : chèque, mandat, virement, carte bancaire.

En cas de réservation à moins de 30 jours du début de la Prestation touristique, la totalité du règlement du prix de la Prestation touristique est systématiquement exigée à la réservation.

Le Client n'ayant pas versé la totalité du prix de la Prestation touristique au plus tard 30 jours avant le début de la Prestation touristique est considéré comme ayant annulé sa réservation et se verra appliquer des frais de résolution ainsi qu'il est indiqué à l'article 16 ci-après.

Enfin, et conformément à l'article 68 du décret 72-678 du 20 juillet 1972 modifié, les Locations de vacances ne peuvent faire l'objet d'aucun versement plus de 6 mois avant le début du séjour.

### **Art.11 - BON D'ECHANGE**

Dès réception du paiement intégral, le Vendeur adresse au Client un bon d'échange présentant les informations pratiques relatives à la consommation de la Prestation touristique. La remise de ce bon d'échange au Partenaire par le Client n'est plus obligatoire. A son arrivée, le Client pourra communiquer la référence de sa réservation et présenter une pièce d'identité au nom du dossier de réservation.

## **Art.12 – ARRIVEE**

Le Client doit se présenter le jour convenu et aux heures mentionnées sur le bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir le Partenaire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. Le prix des Prestations touristiques non consommées en raison de ce retard restera dû et le retard ne donnera lieu à aucun remboursement.

## **Art.13 – DUREE**

Le Client signataire du Contrat, conclu pour une durée déterminée, ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue des dates mentionnées dans le Contrat.

## **Art.14 - MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR**

Le Vendeur a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après la formation du Contrat et avant le début de la prestation touristique et sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

En cas de modification unilatérale par le Vendeur d'une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive et si cette modification n'est pas mineure et porte sur un élément essentiel du contrat telle qu'une hausse du prix de plus de 8% par rapport au prix initial en cas d'application de la clause de révision du prix, le Client a la possibilité, soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur, soit de résoudre sans frais le Contrat. En cas de résolution du Contrat, le Client se voit rembourser immédiatement les sommes versées au titre de cette réservation et payer une indemnité équivalente à celle qu'aurait dû supporter le Client si une annulation était intervenue de son fait à la date de la modification et ainsi qu'il est mentionné à l'article 16 ci-après.

## **Art.15 – ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR**

Le Vendeur a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la Prestation touristique dans les deux cas suivants :

- Si le nombre de personnes inscrites pour la Prestation touristique est inférieur au nombre minimal indiqué dans le bulletin de réservation et si l'annulation intervient au plus tard :
  - 20 jours avant le début si la Prestation touristique dépasse 6 jours,
  - 7 jours avant le début si la Prestation touristique a une durée comprise entre 2 et 6 jours
  - 48 h avant le début si la Prestation touristique ne dure pas plus de 2 jours.
- Si le Vendeur est empêché de fournir la Prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation touristique.

Dans les cas énumérés ci-dessus, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire pour le préjudice éventuellement subi.

Dans le cadre du Covid19, l'ordonnance N° 2020-315 du 25 mars 2020, prévoit qu'en lieu et place du remboursement intégral tel que défini ci-dessus, le Vendeur émet un Avoir correspondant à la totalité des sommes versées par le Client. Cet Avoir, d'une durée de 18 mois, peut être consommé en une seule ou plusieurs fois pour une prestation identique ou équivalente proposée par le Vendeur. En cas de non utilisation après la date de fin de validité, les sommes retenues (totalité ou solde de l'Avoir) seront remboursées au Client.

Dans tous les autres cas, le Vendeur qui annule unilatéralement une Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive est redevable à l'égard du Client non seulement du remboursement immédiat des sommes versées par le Client au titre de cette réservation mais également d'une indemnité correspondant à l'indemnité qu'aurait dû supporter le Client si l'annulation était intervenue de son fait à la même date et ainsi qu'il est mentionné à l'article 16 ci-après.

## **Art.16 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT**

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit au Vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception. La date de réception de cette notification écrite sera celle retenue pour l'application du barème des frais de résolution (voir ci-dessous).

La demande doit être faite dans un délai maximum de 48H suivant la date de début du séjour, faute de quoi aucun remboursement ne sera accordé.

Jusqu'à 7 jours avant le début du séjour prévu, toute modification à l'un des éléments essentiels d'un contrat relatif à un séjour packagés (pour clientèle individuelle ou groupe) telle que le changement des dates du séjour, du nombre de personnes, du programme, etc., des frais de 30 € TTC seront facturés par le Vendeur. A partir du 6<sup>ème</sup> jour avant le début du séjour, la réservation sera considérée comme étant annulée du fait du Client.

Toute demande de modification non expressément acceptée par le Vendeur et qui ne donne pas lieu à un avenant au Contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires équivaut à une annulation. A cet égard, et pour toutes les structures situées en site isolé, une demande de modification en vue d'un report pourra être accordé exceptionnellement dans certains cas liés aux conditions climatiques et aux conditions d'accessibilité. La demande doit être effectuée par mail ou courrier postal auprès du Vendeur dans un délai de 48H ouvrées à compter de la survenance de la modification des conditions climatiques et/ou d'accessibilité.

Le montant du remboursement est calculé de la manière suivante :

Prix total du séjour, hors frais de service et hors prime d'assurance annulation si celle-ci a été souscrite.

Il ne sera procédé à aucun remboursement dans les cas suivants :

- non présentation du Client
- séjour appartenant à un "coffret-cadeau" ou à un "séjour-cadeau"

**Les frais de résolution** sont payés par le Client au Vendeur et viennent s'imputer à due concurrence sur les sommes d'ores et déjà payées par le Client au titre de la réservation. Le barème est le suivant :

▪ Clientèles individuelles

<b>Délai constaté avant le début du Séjour ou de la Prestation</b>	<b>Frais de résolution*</b>
Plus de 30 jours	10%
De 30 à 22 jours	25%
De 21 à 8 jours	50%
De 7 à 2 jours	75%
Moins de 2 jours	90%

▪ Individuel au sein d'un groupe

<b>Délai constaté avant le début du Séjour ou de la Prestation</b>	<b>Frais de résolution*</b>
Plus de 30 jours	10%
De 30 à 22 jours	25%
De 21 à 8 jours	50%
De 7 à 2 jours	75%
Moins de 2 jours	90%

▪ Totalité du groupe

<b>Délai constaté avant le début du Séjour ou de la Prestation</b>	<b>Frais de résolution*</b>
Jusqu'à 60 jours avant le début du séjour	23€ / personne
De 30 à 22 jours	25%
De 21 à 8 jours	50%
De 7 à 2 jours	75%
Moins de 2 jours	90%

\* Calcul des frais de résolution :

- Pour les meublés, gîtes, locations de vacances et chambres d'hôtes : pourcentage du Prix de la location hors frais de service et assurance annulation.
- Pour les séjours packagés : pourcentage du montant total du séjour hors frais de dossier et assurance annulation.
- Pour les séjours packagés comprenant une nuitée au moins : dans certains cas, les barèmes de frais de résolution applicables sont ceux de(s) l'hébergement(s). Ils sont alors précisés dans le contrat signé par le client auquel il conviendra de se référer.

Si le Client a souscrit un contrat d'assurance-annulation au moment de la réservation, les frais de résolution sont pris en charge par l'assureur dans les conditions prévues par le contrat d'assurance dont un résumé des garanties est joint au Contrat. Les frais de souscription du contrat assurance-annulation ne peuvent jamais faire l'objet de remboursement. De la même façon, en cas de solution paiement mise en place par un organisme tiers à la demande du Client, les frais monétiques liées à cette solution de paiement et dus à cet organisme tiers ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

### **Art.17 - INTERRUPTION DE SEJOUR**

En cas d'interruption de la Prestation touristique par le Client avant le terme prévu, il ne sera procédé à aucun remboursement de la part du Vendeur. Toutefois, le Client pourra se faire indemniser si le motif d'interruption est couvert par le contrat d'assurance-annulation qu'il a souscrit.

### **Art.18 - CESSION DE CONTRAT**

Le Client peut céder le Contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la Prestation touristique. Dans ce cas, le Client est tenu d'informer le Vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la Prestation touristique. Le Vendeur communique alors sans délai au Client le montant des frais afférents à cette cession, frais qui ne sauraient excéder les frais supplémentaires éventuels demandés par le Partenaire et le coût de traitement du dossier de cession par le Vendeur. En cas de Cession, le Client est responsable solidairement avec le tiers et vis-à-vis du Vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

### **Art.19 – CONDITIONS SPECIFIQUES AUX HEBERGEMENTS**

#### **19.1 – CAPACITE**

Le Contrat est établi pour un nombre limité de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil de l'hébergement prévu au Contrat, le Partenaire peut refuser les participants supplémentaires ou demander une indemnité complémentaire. Toute rupture du Contrat pour ce motif sera alors considérée faite à l'initiative et sous la responsabilité du Client. Dans ce cas, le prix de la Prestation touristique restera acquis au Vendeur.

#### **19.2 - DEPOT DE GARANTIE ET ETAT DES LIEUX**

Certains types d'hébergement requièrent le paiement d'un dépôt de garantie à effectuer par le Client et destiné à couvrir les conséquences financières éventuelles des dégradations pouvant survenir pendant la Prestation touristique. Le montant de ce dépôt est variable et est mentionné dans le document d'information préalable ou dans le contrat. Le dépôt de garantie est versé au Partenaire ou à son représentant au début de la Prestation touristique. De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification de l'état des locaux et objets de la location. Au départ, le dépôt sera restitué au Client, déduction faite du coût de l'éventuelle remise en état, si des dégradations imputables au Client étaient constatées. En cas de départ anticipé (par rapport aux heures mentionnées sur le bon d'échange) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du Client, le dépôt de garantie (ou le solde du dépôt en cas de dégradations) est restitué par le Partenaire au Client dans un délai n'excédant pas une semaine.

Le Client est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille. L'état de propreté de l'hébergement à l'arrivée du Client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du Client pendant toute la période de location et jusqu'à son départ.

#### **19.3 - PAIEMENT DES CHARGES**

Certains types d'hébergement requièrent le paiement de frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage, etc. Le détail de ces frais est variable et est mentionné dans le document d'information préalable. Généralement, les charges incluses dans le prix de base comprennent le gaz pour gazinière et l'eau froide. Le montant de ces charges est à verser directement au Partenaire contre reçu. Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

#### **19.4 – HOTELLERIE**

**1 - Les prix** comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner, 1/2 pension ou pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes et sauf mention contraire, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle » ou « supplément single ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée à l'heure affichée dans l'établissement.

**2 - En cas de non-disponibilité**, en cas de force majeure, de problème technique ou toute autre raison, l'hôtel se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le Client dans un établissement de catégorie équivalente ou supérieure pour la même nature de prestations. Les éventuels frais de délogement sont entièrement à la charge de l'hôtel. Les éventuels surcoûts ne pourront être répercutés ni sur le Client ni sur le Vendeur.

## Art.20 - ACTIVITES DE PLEINE NATURE

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler une activité prévue au Contrat si celui-ci est empêché de fournir cette activité en raison de la survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables, ainsi qu'il est dit à l'article 15 ci-avant.

Dans la même situation de circonstances exceptionnelles et inévitables, le Vendeur peut également, avec l'accord du Client sauf en cas de modification mineure ainsi qu'il est dit à l'article 14 ci-avant, substituer l'activité d'origine par une autre activité. Dans ce second cas toutefois, le Client ne peut prétendre à aucun remboursement.

Dans tous les cas visés au présent paragraphe, le Client ne saurait prétendre à une aucune indemnité d'aucune sorte.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. Le Vendeur se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due.

Certaines Prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique et/ou des équipements spécifiques. Lorsque cela est le cas, les informations correspondantes figurent dans le document d'information préalable.

## Art.21 - CONDIIONS SPECIFIQUES AUX VOLS EN HELICOPTERE

### **21.1 – REGIME DE VOL**

Les vols en hélicoptère sont réalisés par une Compagnie Aérienne agréée par l'Aviation Civile en régime de vol VFR (vol à vue, tel que le définit la réglementation de la Direction Générale de l'Aviation Civile). Ils s'effectuent sous réserve des Autorisations des autorités compétentes.

Leur durée est approximative et peut varier en fonction des conditions météorologiques, du trafic aérien, des autorisations de vol.

### **21.2 – ASSURANCES**

Les frais d'assurance couvrant chaque passager en vertu de la responsabilité civile liée aux aéronefs utilisés sont inclus. Les risques sont pris en charge pour des montants comparables à ceux exigés par la convention de Varsovie, en termes de transport aérien de passagers. Les objets emmenés par les passagers ne sont pas pris en compte par l'assurance. Il est de la responsabilité du Client de prendre une assurance supplémentaire s'il le juge nécessaire.

### **21.3 – CONDITIONS D'EMBARQUEMENT**

Aucune personne n'est autorisée à monter à bord sans être munie d'un billet de vol valide (bon échange ou billet). En tant que Transporteur Aérien de passagers, la Compagnie Aérienne est soumise aux conditions stipulées par la convention de Varsovie. Les pilotes sont seuls maîtres à bord et ont autorité sur les personnes embarquées. Ils ont la faculté de refuser ou de débarquer toute personne ou chargement qui peut représenter un danger pour la sécurité du vol.

### **21.4 – CONDITIONS PARTICULIERES**

**1 - Disponibilité** - Les vols s'effectuent sous réserve de disponibilité des appareils et Hôtels/ restaurant/ Activités annexes (formule avec hébergement ou restauration ou activités annexes) lors de la commande.

**2 - Météo** - Dans le cas d'une annulation due aux conditions météorologiques défavorables, les billets restent valables durant leur période de validité. Les bulletins météorologiques ne permettent pas d'anticiper définitivement la faisabilité d'un vol à l'avance. A titre d'information, les faibles pluies, le vent ou le froid ne constituent pas à eux-seuls des obstacles à la réalisation du vol ni à la visibilité.

**3 - Force Majeure** - Les incidents mécaniques, susceptibles d'engager la sécurité des personnes et des biens, survenus lors de la visite pré-vol qui entraîneraient le retard ou l'annulation du vol, sont considérés comme des cas de force majeure.

**4 - Modification de la Prestation** – La Compagnie Aérienne peut sans préavis modifier le type d'aéronefs, changer de lieu de décollage et de circuit prévus sur le billet en cas de nécessité.

### **21.5 – INDIVIDUELS / VOLS "A LA PLACE"**

**1 - Tarifs & Billets** - Les tarifs sont des tarifs "à la place", ils incluent la TVA et l'assurance responsabilité civile transport aérien. Ils sont révisables chaque année. Les enfants de 2 à 12 ans peuvent bénéficier d'une remise sur simple demande. Les enfants de moins de 2 ans (sur présentation d'un justificatif peuvent être embarqués gratuitement sur les genoux des parents).

Un nombre minimum de passagers est nécessaire pour le décollage (en fonction de l'appareil, il peut être de 3 ou 4 minimum passagers payants).

Les billets sont valables 1 an à partir de la date d'achat de façon à couvrir la saison (de mars à octobre dans la plupart des sites). Ils ne sont pas remboursables.

Le Client a la possibilité de prolonger son billet d'1 an supplémentaire en réglant une somme complémentaire.

S'il a effectué 4 tentatives minimum (validées par le Vendeur), le billet pourra être prolongé sur demande de 1 an supplémentaire sans frais. La demande doit être effectuée avant la date d'expiration de celui-ci.

Tout billet de plus de 2 ans est définitivement périmé. Tout billet gratuit ne pourra être ni prolongé, ni remboursé.

Si une base n'est plus en mesure d'effectuer ses vols dans le délai de validité du billet pendant la saison, une autre base pourra être proposée au Client en remplacement.



**2 - Réservation** - Tout billet doit être réglé dans sa totalité au moment de l'achat.

- Par chèque libellé en euros établi à l'ordre de Val de Loire Tourisme et envoyé à l'adresse du siège social soit :  
75, avenue de la République – CS 60443 – 37174 Chambray-lès-Tours CEDEX
- Par carte bancaire avec un numéro de carte bancaire par téléphone
- Par virement bancaire : un RIB du Vendeur est envoyé à l'adresse du Client afin d'effectuer le règlement

**3 - Réservation d'une date** - Une fois le billet acheté, le Client doit contacter obligatoirement le Vendeur au 02.47.27.27.31 pour choisir une date. Le Client laisse ses coordonnées téléphoniques et ses références de billet. Il rappelle dans la semaine précédant le vol pour vérifier l'état des réservations et la veille pour confirmer la météo et l'horaire ainsi que le lieu de décollage (qui peuvent à tout moment être modifiés sans qu'aucune indemnité ne soit réclamée).

Une fois sa confirmation faite, le Client se présente sur son lieu de décollage au moins 15 minutes avant l'horaire de décollage prévu.

#### **21.6 – VOL A LA DEMANDE**

Lors de la réservation, un acompte de 50% sera demandé, le solde devant être réglé 10 jours avant le vol.

Les noms et prénoms de chaque passager doivent être communiqués lors de la réservation.

Si le jour du vol, le temps de vol est différent de celui qui a été convenu lors de la réservation, une facture de complément sera établie.

#### **21.7 – GROUPES (MINIMUM 10 PERSONNES)**

Lors de la réservation, un acompte de 50% est demandé, le solde devant être réglé 10 jours avant la date du vol. Le nombre, leur noms et prénoms arrêtés 10 jours également avant le vol.

Si le jour du vol, le nombre de personnes et/ou le temps de vol est supérieur à celui convenu lors de la réservation, une facture de complément sera établie.

#### **21.8 – ANNULATION**

**1 - En cas d'annulation par la Compagnie Aérienne** – La Compagnie Aérienne se réserve le droit d'annuler un vol pour cause de mauvaises conditions météorologiques, ou pour cas de force majeure. Cette annulation peut avoir lieu juste avant le décollage et dans ce cas le Vendeur n'est pas redevable des frais de déplacement, de restauration ou d'hébergement engagés par les Clients pour se rendre sur le lieu de décollage mais le billet de vol restera valable pendant sa durée de validité.

Si l'annulation a lieu plus de 24 heures avant le décollage, la prestation complète est reportée à une date ultérieure valable pendant la durée de validité du billet. Dans ces cas-là, une autre date sera fixée en accord avec le Client.

**2 - En cas d'annulation par le Client « Individuel »** - Dans les 48 heures précédant la prestation ou en cas de non présence du Client à la date d'arrivée prévue, le forfait ou vol seul sera considéré comme étant consommé (Vol ou Vol + Hébergement).

Plus de 48 heures précédant le vol, la prestation complète est reportée à une date ultérieure valable pendant la durée de validité du billet.

**3 - En cas d'annulation par le Client « Groupe »** - L'acompte versé par le Client lui sera entièrement restitué en cas d'annulation 60 jours avant la date de prestation.

En cas d'annulation 30 jours avant la date prévue, seulement 50 % de l'acompte versé par le client lui sera restitué.

Et en cas d'annulation à moins de 10 jours de la prestation, la somme versée par le Client restera définitivement acquise au Vendeur.

### **Art.22 - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX GROUPES**

#### **22.1 – RESERVATION**

**1 - Pour les excursions d'une journée** : la réservation devient ferme lorsque le Vendeur reçoit un acompte de 50 % du prix total du séjour indiqué au contrat et un exemplaire du contrat signé par le Client, avant la date limite indiquée sur celui-ci.

**2 - Pour les séjours comprenant une nuitée au moins** : la réservation devient ferme lorsque le Vendeur reçoit un premier acompte de 25 % du prix total du séjour indiqué au contrat et un exemplaire du contrat signé par le Client, avant la date limite indiquée sur celui-ci. Dans tous les cas, toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par le Vendeur que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

#### **22.2 - INSCRIPTIONS TARDIVES**

En cas d'inscriptions tardives à moins de 30 jours avant le début du séjour, le Client s'engage à interroger le Vendeur sur la disponibilité des prestations prévues. Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable en cas d'indisponibilité. Le règlement de la totalité du montant du séjour pourra être exigé à la réservation.

#### **22.3 - REGLEMENT DES ACOMPTES INTERMEDIAIRES ET DU SOLDE**

Le Client devra verser au vendeur, les éventuels acomptes intermédiaires et le solde du montant de la prestation dans les délais indiqués dans le contrat. Le Client n'ayant pas versé les sommes prévues avant le déroulement du séjour dans les délais indiqués, est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est à nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

## **22.4 - BONS D'ECHANGE**

A réception du dernier règlement avant le début du séjour, le Vendeur adresse au Client les documents permettant de réaliser la prestation, notamment un (ou des) bon(s) d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée, et éventuellement pendant le séjour.

## **22.5 - ARRIVEE**

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront entièrement dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

## **Art. 23 – ANIMAUX**

Le Contrat ou le bon d'échange précise si le Client peut ou non Séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré. En cas de non-respect de cette clause par le Client, le prestataire peut exiger une indemnité compensatrice ou refuser le séjour ou refuser de fournir la Prestation touristique.

Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

## **Art. 24 – ASSURANCES**

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une couverture d'assurance dite « de villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. Le Vendeur met à la disposition du Client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance. Un résumé du contenu des garanties et des exclusions fait l'objet d'un document qui sera remis au Client en même temps que le document d'information préalable.

Le Vendeur est assuré au titre de sa Responsabilité Civile Professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

## **Art. 25 – RECLAMATIONS**

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du Contrat, à l'état des lieux ou à l'état du descriptif du lieu du séjour doit être adressée par écrit au Vendeur sous 48 heures ouvrées suivant l'arrivée dans les lieux.

Les litiges sont soumis au service qualité du Vendeur et le cas échéant, à l'organisme chargé du label ou de la marque, au Partenaire concerné, qui s'efforceront de trouver un accord amiable. Lorsque le Vendeur, en sa qualité de mandataire, est amené, au nom du Partenaire, à désintéresser le Client, il le subroge dans les droits et actions qu'il détient auprès du Partenaire. Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une dette antérieure.

## **Art.26 - MEDiateur DU TOURISME**

Après avoir contacté le Vendeur et, à défaut d'une réponse satisfaisante de sa part dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes :

**MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17,**

et dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## **Art.27 – PREUVE**

Il est expressément convenu entre les Parties que les données conservées dans le système d'information du Vendeur et/ou de ses Partenaires concernant les éléments de la Prestation touristique ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## **Art. 28 - DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06 Janvier 1978, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. S'il souhaite exercer ce droit, il lui suffit soit d'écrire au Vendeur, soit d'en faire la demande par e-mail.

L'utilisateur bénéficie d'un droit d'opposition à la cession de ses données personnelles qu'il peut exercer en cochant ou en décochant une case à cet effet lors de son inscription sur les formulaires de réservation.

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement Général sur la Protection des Données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

Conformément à l'article 12 du RGPD, le Vendeur a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé « **VIE PRIVEE** » accessible à l'adresse suivante : <https://www.valde Loire-tourisme.fr/vie-privee.html> et sur demande auprès du Vendeur.

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

#### **Art. 29 - USAGE DE LA LANGUE FRANCAISE ET PRIMAUTE DU FRANÇAIS**

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du Vendeur, ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente, sont rédigées en langue française. Des traductions en langues étrangères de tout ou partie de ces informations peuvent toutefois être accessibles. Les Parties conviennent que la version en langue française primera sur toutes les versions rédigées dans une autre langue.

#### **Art. 30 - DROIT APPLICABLE**

Tout Contrat conclu entre le Vendeur et le Client est soumis au droit français y compris en ce qui concerne la définition des compétences juridictionnelles.

---

### **IDENTITE DU VENDEUR – ASSURANCE RCP – GARANTIE FINANCIERE**

#### **Informations relatives au Vendeur :**

Raison sociale : **VAL DE LOIRE TOURISME**  
Forme juridique : **SAS**  
N° SIRET : **484 808 696 00021**  
Code APE : **7912Z**  
N° d'immatriculation ATOUR FRANCE : **IM037100006**  
Carte de Gestion immobilière : **n°202 G Indre-et-Loire**

Adresse : **CS 60443 – 75 avenue de la République - 37174 Chambray-Lès-Tours CEDEX**  
Téléphone : **(33) 02 47 27 56 10**

#### **Assurance RCP :**

Le Vendeur a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle (ARCP) n° 54 667 137 auprès de **HISCOX France 38, Avenue de l'Opéra - 75002 PARIS**, afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que le Vendeur peut encourir.

#### **Garantie financière :**

Le Vendeur justifie d'une garantie financière souscrite auprès de l'**APST 15 avenue Carnot 75017 PARIS** qui a pour objet la protection du consommateur (remboursement des acomptes versés, continuation du voyage...) en cas de défaillance financière du Vendeur.

---

### **CONDITIONS SPECIALES « OFFRE SERENITE »** **« Location de vacances ou Location Saisonnière ou Gîte ou meublé »**

Dans le cadre de l'offre « **SERENITE** » valable jusqu'au **30 JUIN 2020**, pour la réservation de « **Location de vacances ou Location Saisonnière ou Gîte ou meublé** » en Touraine, pour des séjours entre le **15 JUIN** et le **29 AOUT 2020**, un assouplissement des règles ci-dessus a été apportée.

**Les articles suivants se trouvent ainsi modifiés :**

## Art.7 OFFRE SERENITE – PROCESSUS DE RESERVATION AVEC PAIEMENT EN LIGNE

Pour les locations de vacances, le processus de réservation en ligne sur le Site est le suivant :

- Le Client sélectionne sur le site valdeloire-tourisme.fr ou gites-touraine.com la ou les Prestations touristiques de son choix et clique sur le bouton « réserver »
- Un premier écran s'affiche avec demande de précisions sur les éléments de la réservation, sa commande de services supplémentaires et sa souscription volontaire à l'assurance-annulation. Un récapitulatif du montant détaillé du séjour s'affiche. Le Client est invité à valider et à continuer.
- Un deuxième écran s'affiche et le Client est alors invité à compléter une page de données personnelles qu'il valide.
- Un troisième écran s'affiche récapitulant l'ensemble des éléments constitutifs du Contrat, éléments dont la liste est fixée aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme. Il est amené à confirmer avoir pris connaissance 1) du descriptif de l'hébergement et 2) des Conditions Générales de Vente. Puis il est invité à procéder au paiement soit d'un acompte, soit de la totalité du montant du séjour tel qu'indiqué sur le récapitulatif.
- Dès le paiement effectué en ligne, le Contrat est formé qu'après acceptation du paiement par la banque du Client, tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate du Contrat.
- Après formation définitive du Contrat, le Vendeur adressera au Client un e-mail de confirmation, récapitulant l'ensemble des termes du Contrat. Le contenu de ces confirmations de réservation est archivé par le Vendeur. Elles sont considérées comme valant preuve du consentement du Client au contrat de réservation et de sa date.
- L'éventuel solde du montant du séjour tel qu'indiqué sur le récapitulatif devra être payé à la date indiquée.

## Art.16 OFFRE SERENITE - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client de la Prestation touristique réservée de manière ferme et définitive doit être notifiée par écrit, par téléphone ou par mail au Vendeur. La date de réception de cette notification sera celle retenue pour l'application du barème des frais de résolution (voir ci-dessous).

La demande doit être faite dans un délai maximum de 48H suivant la date de début du séjour, faute de quoi aucun remboursement ne sera accordé.

Toute demande de modification non expressément acceptée par le Vendeur et qui ne donne pas lieu à un avenant au Contrat avec les ajustements éventuels rendus nécessaires équivaut à une annulation.

Le montant du remboursement est calculé de la manière suivante :

Prix total du séjour, hors frais de service et hors prime d'assurance annulation si celle-ci a été souscrite.

Il ne sera procédé à aucun remboursement dans les cas suivants :

- non présentation du Client
- séjour appartenant à un "coffret-cadeau" ou à un "séjour-cadeau"

**Les frais de résolution** sont payés par le Client au Vendeur et viennent s'imputer à due concurrence sur les sommes d'ores et déjà payées par le Client au titre de la réservation. Le barème est le suivant :

### ▪ Clientèles individuelles

<b>Délai constaté avant le début du Séjour ou de la Prestation</b>	<b>Frais de résolution*</b>
<b>Plus de 10 jours</b>	<b>0%</b>
De <b>10</b> à 8 jours	50%
De 7 à 2 jours	75%
Moins de 2 jours	90%

\* Calcul des frais de résolution :

- Pour les meublés, gîtes, locations de vacances et chambres d'hôtes : pourcentage du Prix de la location hors frais de service et assurance annulation.

Si le Client a souscrit un contrat d'assurance-annulation au moment de la réservation, les frais de résolution sont pris en charge par l'assureur dans les conditions prévues par le contrat d'assurance dont un résumé des garanties est joint au Contrat. Les frais de souscription du contrat assurance-annulation ne peuvent jamais faire l'objet de remboursement. De la même façon, en cas de solution paiement mise en place par un organisme tiers à la demande du Client, les frais monétiques liées à cette solution de paiement et dus à cet organisme tiers ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

**Dans le cadre de l'OFFRE SERENITE, l'assurance-annulation ne prendra effet à compter du 10<sup>ème</sup> jour avant le début du séjour.**

**Toutes les autres dispositions des présentes Conditions Générales de Ventes s'appliquent sans changement.**

---